

Rezervacija iznajmljivanja vozila kreditnom karticom

ISPRAVNO POSTUPANJE

Sljedeće smjernice primjenjuju se za rezervacije unajmljenog vozila kreditnim karticama Visa ili JCB. Pravila navedena na poledini primjenjuju se za rezervacije unajmljenog vozila kreditnim karticama Mastercard, Diners Club International ili Discover Card.

Za nositelje kreditnih kartica Visa ili JCB raspoloživost vozila za najam mora biti zajamčena do 24 sata nakon dogovorenog datuma i vremena preuzimanja. Kao tvrtka za iznajmljivanje vozila i/ili dodijeljeni agent, morate proučiti nekoliko važnih stavki navedenih u ovom podsjetniku. Pobrinite se da vam agent odmah proslijedi sve informacije u vezi s rezervacijama i otkazivanjima.

POSTUPAK REZERVACIJE

1. Zatražite od korisnika sljedeće informacije tijekom rezervacije:
 - broj kreditne kartice i datum isteka kartice
 - prezime i ime, adresu, broj telefona/faksa i adresu e-pošte nositelja kartice.

Te podatke i informacije o korisniku smijete prikupiti isključivo telefonom ili faksom. Zabranjen je prijenos e-poštom.

SUKLADNOST S PCI SMJERNICAMA

Čuvajte podatke o kartici u fizičkom obliku ako ste obvezni čuvati ih na licu mjesta. U slučaju elektroničke pohrane potrebno je opsežno certificiranje PCI DSS kako bi se zajamčila sigurnost podataka o karticama. U tu svrhu usporedite naše „Upute za sukladnost s PCI DSS sigurnosnim pravilima za ugovorne partnere“. Pohranite podatke o karticama koji se nalaze na papiru (broj kartice i datum isteka) na sigurnu lokaciju kojoj može pristupiti samo ograničen i ovlašten krug ljudi. Osigurajte da se podatci o karticama nakon odlaska gosta izbrišu/unište. U potpunosti otkazite provjeru i pohranu kontrolnih brojeva kartica (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

2. Obavijestite korisnika o uvjetima i postupku otkazivanja dok radite rezervaciju. Obavijestite korisnika da će dobiti potvrdu o stanju vozila ako ga vrati unutar vašeg radnog vremena.
3. Klijentu pošaljite pisanu potvrdu o rezervaciji poštanskim putem, faksom ili e-poštom sa sljedećim informacijama:
 - cijena najma po danu za klasu rezerviranog vozila i očekivani ukupni iznos računa (s PDV-om)
 - valuta transakcije
 - točna adresa i radno vrijeme lokacije preuzimanja i vraćanja vozila
 - broj rezervacije
 - informacije o otkazivanju i uvjeti naplate:

UVJETI OTKAZIVANJA

dugoročne rezervacije: Dužni ste prihvatiti svako otkazivanje koje zaprimite do 72 sata prije datuma/vremena planiranog preuzimanja. Osim toga, otkazivanje morate pismeno potvrditi nositelju kartice unutar pet radnih dana. Otkazivanje mora uključivati broj otkazivanja i mora biti besplatno za nositelja kartice.

kratkoročne rezervacije: Ako je datum/vrijeme rezervacije manje od 72 sata prije dogovorenog vremena preuzimanja, morate prihvatiti svako otkazivanje zaprimljeno do 18:00 sati po lokalnom vremenu na dogovoreni dan preuzimanja. Osim toga, otkazivanje morate pismeno potvrditi nositelju kartice unutar pet radnih dana. Otkazivanje mora uključiti broj otkazivanja i mora biti besplatno za nositelja kartice.

kada se korisnik ne pojavi: Ako se korisnik ne pojavi unutar 24 sata od dogovorenog datuma/vremena preuzimanja i ne otkáže rezervaciju, možete teretiti karticu korisnika, za potrebe osiguranja jamstva, za važeću vrijednost jednog dana najma vozila putem terminala (ručni unos kartičnih podataka). Na mjesto potpisa nositelja kartice upišite rukom komentar „korisnik se nije pojavio“. Ako nositelj kartice ospori da je rezervaciju napravio osobno, nemate pravo potraživati nadoknadu.

Sljedeće smjernice primjenjuju se za rezervacije unajmljenog vozila kreditnim karticama Visa, Mastercard, Diners Club International, Discover Card ili JCB.

KAKO POSTUPITI NA DAN PREUZIMANJA

Po dolasku korisnika, zatražite kreditnu karticu, preko terminala odobrite iznos predviđen na kraju razdoblja najma i zatim informirajte korisnika o tom iznosu.

Kartica mora biti elektronički očitana (umetanjem čipa u terminal ili provlačenjem magnetske trake na kartici kroz terminal). Samo u slučaju pogreške zbog oštećene kreditne kartice ovlaštenu ste podatke o transakciji ručno unijeti u terminal (funkcija „ručno unošenje kartičnih podataka“). U tom slučaju, morate dokazati prisutnost nositelja kartice tako što ćete fotokopirati službenu osobnu ispravu. U vezi s tim, vidite Worldline opće poslovne uvjete za bezgotovinska plaćanja (OPU).

ZAMJENSKO VOZILO

Obvezni ste svojem klijentu osigurati vozilo iz rezervirane klase vozila. Ako to niste u mogućnosti učiniti, morate osigurati za korisnika vozilo više kategorije bez dodatne naknade.

POSTUPAK NA DAN VRAĆANJA

Na dan kada vozilo treba biti vraćeno, korisniku morate pismeno potvrditi sljedeće:

- stanje vozila; ako nema vidljive štete, o tome morate obavijestiti korisnika.
- razinu goriva u vozilu
- eventualne naknade za uslugu nadopune gorivom; ako nema dospjelih naknada, to trebate naznačiti
- datum i vrijeme vraćanja vozila
- naknade za zakašnjelo vraćanje vozila; ako nema dospjelih naknada, to trebate naznačiti

Za vraćanje vozila izvan vašeg radnog vremena, korisnik treba primiti potvrdu unutar pet radnih dana.

Ako je vozilo vraćeno s novonastalom štetom, možete teretiti nositeljevu karticu unutar 90 dana od vraćanja vozila. (Ta naplata treba biti izvršena kao dodatna kartična transakcija i ne uključuje se u ukupnu početnu naplaćenu cijenu najma). Korisnika morate pismeno obavijestiti unutar 10 dana o naknadnom terećenju njegove/njezine kartice. Obavijest mora sadržavati:

- procjenu troškova tvrtke koja je tehnički osposobljena vršiti popravke vozila, s uključenim opisom štete
- iznos štete
- samo četiri posljednje znamenke kartice koja će se teretiti (xxxx xxxx xxxx 6789)
- valutu u kojoj će troškovi popravka biti naplaćeni

Korisnik mora potpisati procjenu troškova i vratiti vam je, inače Worldline ne može izvršiti vaš zahtjev za povratom.

U slučaju da korisnik isto osporava, morate Worldlineu poslati sljedeće podatke/dokumente:

- kopiju ugovora o najmu.
- procjenu troškova tvrtke koja je tehnički osposobljena vršiti popravke vozila.
- izvješće o nezgodi, ako ono postoji, ili drugi dokument koji dokazuje krivnju korisnika.
- dokaz korisnikova pristanka da ga/ju možete naknadno teretiti za popravak štete. Taj dokaz mora sadržavati korisnikov potpis neposredno pokraj ukupnog procijenjenog iznosa.
- kopiju police osiguranja, ako korisnik mora platiti samoprizrđaj.

Nositelj kartice ima pravo pribaviti procjenu troškova popravka o svom vlastitom trošku unutar 10 radnih dana. Ako se s nositeljem kartice ne može postići dogovor oko iznosa troškova popravka, nositelj kartice može osporiti svako provedeno naknadno terećenje kartice. Možete izvršiti naknadnu naplatu najranije 20 radnih dana nakon slanja procjene troškova, kako biste omogućili nositelju kartice dovoljno vremena da pribavi svoju vlastitu procjenu troškova.

Naknadne naplate mogu također uključivati naknade za usluge nadopune gorivom unajmljenog vozila, dodatne dospjele troškove najma i prometne kazne. Sve naknadne naplate morate knjižiti odvojeno i morate imati nositeljevu prethodnu suglasnost za takve naplate.

Ako korisnik ospori naknadnu naplatu prometne kazne, Worldlineu dužni ste na zahtjev dostaviti sljedeće podatke/dokumente:

- broj registarske oznake vozila
- datum, vrijeme i mjesto prometnog prekršaja
- opis prometnog prekršaja (uz kopiju pravnog dokumenta)
- iznos kazne u lokalnoj valuti izdane od strane nadležnog tijela.

Svoju lokalnu osobu za kontakt možete pronaći na sljedećoj poveznici: worldline.com/merchant-services/contacts

